Предлагаю так:

1. Выводим на панель окна «Отзывы» кнопку «Позвонить» (как в карточке партнера). При нажатии открывается окно Выберите номер для звонка – где отражаются все записанные телефоны клиента с комментарием (карточки клиента). Выбираем номер – пошел набор – звонок. Идет фиксация и запись звонка.

Если состояние исходящего звонка – Не дозвонились – ставится автоматически галка - не дозвонились (переименовать - не дозвонились/не доступен). Ниже информационное окно – где отражается каждый не дозвонившийся звонок из данной обработки – номер записи, дата записи, ответственный.

В табличной части обработки «Внесение отзывов» добавить столбцы –

- Дата не дозвона – выводится дата последнего звонка – не дозвонились и ответственный по этому звонку.

- Кол-во попыток – количество звонков – не дозвонились (номер записи)

При снятии данной галки – данные окна очищаются.

Как только состояние исходящего звонка – Отвечен – галка - не дозвонились/не доступен, снимается автоматически (если до этого стояла) и сотрудник заносит Отзыв.

В табличной части обработки «Внесение отзывов» - после выборе периода – в списке будут отражаться не только Заказ Наряды (ЗН) данного периода, но и ЗН в отзывах у которых стоит галка не дозвонились. Дату такого отражения списка пусть будет с 1 июня 2019г.

ЗН с галкой - Не дозвонились - будет отражаться до 8 звонков не дозвона, но с условием что эти звонки считаются за разные даты дней. После 8 записей различных дней (потом может быть изменим) – перестает отражаться в списке другого периода.

2. Состояние исходящего звонка – Отвечен, но клиент попросил перезвонить попозже. В окне – Отзывы –добавляем еще галку – Клиент просил перезвонить: – при установке которой появляется окно: Дата, Время (куда заносится по очереди, сначала Дата, затем Время).

При установленной данной галки, строка в таблице обработки выделяется (ну, например) желтым цветом и отражается постоянно в независимости от периода, пока стоит данная галка. В табличной части обработки добавить столбец – Перезвонить – где отражается Дата и время.

Запрет на:

нельзя внести отзыв - пока стоит галка – не дозвонились или галка Клиент просил перезвонить:

нельзя установить галку Клиент просил перезвонить: - пока стоит галка – не дозвонились.

При внесении отзыва с установкой галки Есть претензии по … , создавать гиперссылку или окно на прослушивание данного звонка.

Добавить в окно Отзывы кнопку вызова отчета «История» (как в ЗН) с установкой периода от даты ЗН в который вносится отзыв.

В дальнейшем надо будет создать журнал по отрицательным отзывам с возможностью прослушивания телефонного звонка для руководителей отделов и где будет (возможно, в каком виде пока не знаю) заноситься информация как отреагировали на отрицательный отзыв.

Также необходимо добавить и доработать обработку «Внесение отзывов», следующее:

1. Убрать в фильтре отбор не выводить в список ЗН по мойке и добавить столбец в таблице Закрыт Мойка
2. Убрать установку по умолчанию галку при открывании «Без индивидуального соглашения» (оказалось, что я не понял сотрудников)
3. Поправить Err в фильтре по выводу ЗН в таблице. Выводит ЗН если из всех открытых направлений хоть одно закрыто, а должно быть когда все открытые направления закрыты.
4. Печатная форма отзывов. В шапке – наименование Отзывы все и Отзывы – претензии, период. Добавить колонку нумерации. Выровнять по верхнему краю в отчете номер, дату, модель и разделить отзывы линиями границ. В отрицательном отчете разбить по «направлениям» претензий.
5. Вывод отзывов в отчете по ЗН которые находятся не в данном периоде (т.к. не могли дозвониться) а дозвонились в текущем периоде.
6. Добавить обработку менеджеру по юр. лицам